

SAVOIR ACCUEILLIR



L'accueil, ce sont **tous les contacts avec les usagers** (élèves, familles, personnels, personnes extérieures) par téléphone ou en personne.

RÈGLES DE BASE D'UN ACCUEIL RÉUSSI

Je me lève quand l'utilisateur arrive

Je lui souhaite la bienvenue et le salue

J'identifie sa demande

Je reformule sa demande

Je le renseigne ou le guide vers le bon interlocuteur

Je vérifie que sa demande est satisfaite

Je prends congé avec une formule de politesse

Éventuellement, je prévois le suivi de sa demande.



LES MOMENTS DE L'ACCUEIL

- ★ A la rentrée : notamment avec tous les nouveaux élèves et leurs parents ;
- ★ Dans le courant de l'année : le nouvel élève ;
- ★ Au quotidien : le matin au portail, la journée en étude ou en vie scolaire, le midi au self, à chaque fois que vous aurez un élève ou un groupe d'élèves en face de vous ;
- ★ Lors des moments imprévus : une exclusion de cours, un élève malade, etc. ;
- ★ Lors des moments agréables : un élève qui vient poliment demander un renseignement, etc. ;
- ★ Lors des moments désagréables : le troupeau hurlant qui vient d'apprendre que son professeur est absent etc. ;
- ★ Au téléphone : lorsque l'on répond à un appel en vie scolaire ;
- ★ A la vie scolaire : parents et professeurs qui viennent solliciter votre aide pour une raison ou pour une autre, etc.

L'ACCUEIL PHYSIQUE

Ce qu'il faut faire :

- 😊 Contrôler régulièrement la propreté de la zone d'accueil ;
- 😊 Prise en charge immédiate ou mise en attente aimable ;
- 😊 Formule de politesse et une attention particulière au langage ;
- 😊 Service rapide et efficace ;
- 😊 Formule de prise de congé.

Ce qu'il ne faut pas faire :

- 😞 Ne pas porter attention à l'utilisateur (lui tourner le dos, travailler tête baissée, sans jamais lever les yeux, l'ignorer, continuer sa discussion, répondre à son téléphone personnel, etc.)
- 😞 Quitter son poste et laisser le bureau vide ;
- 😞 Discuter bruyamment et rigoler face aux usagers ;
- 😞 Juger un usager ;
- 😞 Partager vos états d'âme ;
- 😞 Manger ou boire face à l'utilisateur ;
- 😞 S'avachir sur la banquette, la chaise, la table ;
- 😞 Faire part des problèmes internes aux usagers ;
- 😞 Manquer de discrétion quant aux données personnelles des usagers.



Pour prendre un appel extérieur

Vie scolaire, Bonjour

Allô ! Oui j'écoute !

Pour mettre en attente

Veuillez ne pas quitter, je recherche l'information pour vous.
Veuillez ne pas quitter, je suis déjà en ligne.

Ne bougez pas, je reviens !
Je suis à vous tout de suite !
Attendez un peu !

Pour connaître l'identité de quelqu'un

Qui dois-je annoncer ?
Puis je vous demander de me rappeler votre nom ou celui de votre enfant ?

C'est qui ?
De la part de qui ?
Vous êtes qui ?

Pour passer une communication

Je vous mets en communication avec Mme ou M. ...

Je vous passe Mme ...
Transférer sans prévenir

Le correspondant demandé est absent

Mme ou M. X est absent pour le moment / est en entretien actuellement / est en réunion, puis je prendre vos coordonnées ?

M. X n'est pas là. Je viens de la voir partir.
Oh on ne la voit pas avant 10h !
Oh elle n'est jamais dans son bureau !

Pour prendre un message

Souhaitez-vous laisser un message ?

Que dois-je lui dire ?
Vous voulez que je lui laisse la commission ?

Pour signaler une absence à un parent

Bonjour, je suis ..., vie scolaire du collège, je téléphone afin de prendre des nouvelles de ...

Bonjour c'est la vie scolaire, votre enfant est absent.

Pour raccrocher avec un parent qui a signalé que son enfant est malade

Pensez à lui faire un justificatif pour son retour et surtout souhaitez lui un bon rétablissement de la part de la vie scolaire. Bonne journée Mme ou M.

Faudra lui faire un mot sur le carnet.

Pour demander quelque chose à un parent

Bonjour, je suis ..., vie scolaire du collège, je me permets de vous téléphoner afin de ...

Bonjour c'est la vie scolaire, il faudrait que ...

Pour signaler un problème avec un enfant

Bonjour, je suis ..., vie scolaire du collège, je me permets de vous téléphoner car j'ai rencontré un problème avec votre enfant

Bonjour c'est la vie scolaire, votre enfant a

Pour demander à un parent de venir récupérer son enfant malade

Bonjour, je suis ..., vie scolaire du collège, je me permets de vous téléphoner car je suis avec Il ne se sent pas très bien aujourd'hui. Rien de grave je vous rassure. Mais pourriez-vous cependant venir le récupérer afin qu'il puisse se reposer.

Bonjour c'est la vie scolaire, est malade il faut venir le chercher.

Quand l'interlocuteur est énervé...

J'entends que vous êtes en colère. Expliquez-moi la situation afin que nous puissions trouver une solution

Changez de ton avec moi !

Quand la conversation dégénère

Je vous prie de m'excuser mais je vais mettre fin à notre conversation et demander à ma responsable de vous rappeler. Je vous souhaite une bonne journée.

Changez de ton avec moi !
Je vais raccrocher !



RÈGLES DE BASE POUR GÉRER UN CONFLIT

Je garde mon calme

J'isole

Je demande de l'aide

Je passe le relais

Je pars

Nous traiterons le conflit quand chacun sera plus calme

SI JE SUIS IMPLIQUÉ
DANS LE CONFLIT

On ne gère jamais un conflit à chaud, en public. Il faut différer pour limiter l'impact des émotions.

En cas de conflit, n'oubliez pas le reste des postes. Ce n'est pas la peine d'être nombreux pour gérer un conflit.

Si vous avez un problème avec un adulte, un extérieur par exemple, prévenez immédiatement les CPE ou les chefs.

Jamais de conflit entre adultes devant les élèves !

Crier en cas de conflit, ne fera qu'envenimer les choses. Gardez votre calme !



EN TOUTES CIRCONSTANCES

SOURIRE	Un sourire désamorce l'agressivité (seul le naturel est apprécié).	MAITRISE	
DISPONIBILITE	Etre disponible pour l'utilisateur, c'est oublier ses humeurs et problèmes personnels et ne pas les faire partager	ECOUTE	
	Maitriser ses réactions : <ul style="list-style-type: none"> • Impressions personnelles / émotions (votre avis, point de vue) • Attitudes instinctives / impulsions (votre côté nature) • Tics de langage (surtout face au public) 		
		Etre à l'écoute (de ce qu'il exprime et surtout de ce qu'il n'exprime pas)	